

„Die Poststelle stellt den zentralen Zugang eines jeden Unternehmens dar. Ob Informationen hier effizient verarbeitet oder nur verschleppt werden, ist von enormer Bedeutung für nachfolgende Prozesse und betrifft alle Geschäftsbereiche.“



DIE ERFOLGREICHE EINFÜHRUNG EINER DIGITALEN POSTSTELLE

- UND DAS ERREICHEN EINES ROI IN WENIGER ALS 12 MONATEN

CHRISTIAN WEGENER
BIT INFORMATIONSSYSTEME GMBH
Carl-Zeiss-Str. 51 – 55129 Mainz

Inhaltsbeschreibung

Ein kurzer Ausblick

Fokus: Kunde

Flaschenhals Posteingang

Unterschiedliche Prozesse verwässern die Servicequalität

Nachteile einer manuellen Poststelle

Automatisiertes Verarbeiten: Die digitale Poststelle

Geringere Gesamtkosten (TCO)

Reduzierte Bearbeitungszeiten

Steigende Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit

Welche Vorteile Sie erwarten

Projektstart auf Basis Ihres erwarteten wirtschaftlichen Nutzens

Kernbereiche Ihrer Überlegungen

Klassifizierung

Daten-Extraktion

Verteilung

Berichte, Prüfung und Analyse

Wir stellen fest

Zum Abschluss: Acht goldene Regeln für Ihre digitale Poststelle

Ein kurzer Ausblick

Sicherlich steckt im zeitnahen ROI ein verlockender Aufhänger, doch was verbirgt sich hinter dem Versprechen? Was genau erwartet Sie auf den nächsten Seiten?

Sehen Sie dieses White Paper einfach als eine Anleitung zur Einrichtung einer **digitalen Poststelle**. Schritt für Schritt leiten wir Sie durch die Vorteile einer Automatisierung des Posteingangs (analog und digital) und bringen Ihnen näher, wie Ihr Unternehmen hierdurch reaktionsschneller wird, Marktanteile steigert

und seine Kundenbindung auf das nächste Level hebt.

Sie sollten wissen, dass eine digitale Poststelle sowohl allumfassend für Ihre gesamte Organisation eingeführt werden kann, als auch zur Adressierung spezifischer Anforderungen einzelner Geschäftsprozesse.

Dies nur vorab, widmen wir uns nun also den Überlegungen und Strategien, die Ihnen einen kurzfristigen „Return on Investment“ bringen werden.

Fokus: Kunde

Wenn Ihr Ziel darin besteht, Stammkunden zufriedenzustellen und Neukunden für Ihr Geschäft zu begeistern, kann man das Wort Kommunikation in diesem Kontext gar nicht groß genug schreiben.

Ob ein Kunde die telefonische Beratung sucht, den klassischen Schriftverkehr bevorzugt, oder per Smartphone Formulare auf Ihrer Internetseite ausfüllt, eines haben all diese Anfragen gemeinsam – sie sollten unverzüglich und effizient beantwortet werden.

Flaschenhals Posteingang

Während Firmen gewillt sind, Geld in Effizienz versprechende IT-Systeme zu investieren, wird der Posteingang oft vergessen und bleibt ein manuelles Bearbeiten und Verteilen, obwohl jedes Unternehmen gut beraten wäre, diesen Flaschenhals um jeden Preis zu vermeiden.

Die Bearbeitung der eingehenden Korrespondenz wird zum Faktor. Selbst das weltbeste CRM-System kann die Kundenzufriedenheit nicht sicherstellen, wenn ein Beschwerdeschreiben in der Poststelle hängen bleibt, im Stapel mit anderen Rechnungen, Bestellungen, Kontoauszügen oder Verträgen verschwindet oder bei deren Verarbeitung untergeht.

IT-Systeme werden ihre Versprechen von Verschlinkung und Vereinheitlichung der Geschäftsprozesse niemals in die Tat umsetzen, solange eingehenden Dokumenten und Nachrichten nicht die gleiche Priorität beigemessen wird. Es braucht Zusammenspiel.

Denken wir also um, befreien den Posteingang aus dem Schattendasein und sehen in ihm ein integrales Element; Schnittstelle für alle anderen Abteilungen und somit direkt beteiligt an deren Erfolg oder Scheitern.

Price Waterhouse Coopers hat festgestellt, dass ausgebildetes Fachpersonal bis zu 50% seiner Zeit damit verbringt, Informationen zu lokalisieren.

Geduld ist endlich. Kein Kunde ist nach ein paar Tagen Funkstille folgend auf seine Anfrage noch gewillt, ewig Nachfragen zu stellen und sich in einer Odyssee von Abteilung zu Abteilung zu hangeln.

Im Gegensatz zur umständlichen Kommunikation, die ihm entgegengebracht wurde, nimmt dieser Kunde im Gegenzug einen sehr direkten Weg - zu einem neuen Geschäftspartner.

Versuchen wir, diesem erstaunlich hohen Prozentsatz am Beispiel des manuellen Posteingangs ein wenig auf den Grund zu gehen.

Im typischen manuellen Posteingang analysieren Mitarbeiter ein eingehendes Dokument nach dem anderen und versuchen, den korrekten Empfänger zu ermitteln, egal ob eine Person oder Abteilung, um dann unterschiedliche Wege der Verteilung einzuschlagen. In manchen Fällen wird ein Dokument anschließend erneut klassifiziert, nachdem es eine Zwischenstation erreicht hat (z.B. nach Betragshöhe oder Aussteller einer Eingangsrechnung). Wenn das Dokument nun endlich dem tatsächlichen Empfänger vorliegt, investiert dieser Mitarbeiter oft weitere Zeit, um Informationen vom Dokument in einem spezifischen IT-System zu erfassen - (z.B. ERP, CRM, Workflow oder ein beliebiges anderes Zielsystem).

Der simple Transport von Informationen innerhalb einer Firma verbraucht also signifikante Ressourcen sowohl innerhalb, als auch außerhalb der Poststelle, wodurch Ineffizienz und Kosten für die komplette Organisation entstehen und möglicherweise die Reaktionsfähigkeit gegenüber den Kunden beeinflusst wird.

Unterschiedliche Prozesse verwässern die Servicequalität

So individuell wie jeder Kunde selbst ist auch das bevorzugte Medium seiner Kommunikation. E-Mails, Briefpost, Web-Formulare, Telefax, Facebook - ihm bleibt schließlich die Wahl. Dem Unternehmen obliegt es, auf jeden Eingangskanal adäquat zu reagieren - und in der unterschiedlichen Behandlung der verschiedenen Eingänge liegt das Problem. Vielerorts werden papierbasierte Dokumente in der Poststelle verarbeitet, wohingegen elektronisch eingehende Korrespondenz wie E-Mails direkt in die Organisation und oft direkt in das IT-System gelangen.

Eine Reklamation oder Beschwerde, die per E-Mail eintrifft, erreicht oft direkt den Kundenservice, oder wird sogar direkt in das CRM-System gespeist. Die Tatsache, dass eine Reklamation direkt im CRM-System ankommt, erlaubt es Unternehmen, unverzüglich zu reagieren und mit diesem Höchstmaß an Reaktionsfähigkeit seine Servicelevel zu verbessern.

So entscheidend jene Servicelevel für die Kundenbindung auch sein mögen, als umfassend exakter Indikator taugen sie nicht. Die ständige Überwachung der Qualität und Geschwindigkeit der Bearbeitung von Kundenanfragen ermöglicht es zwar an der Verbesserung der Level zu arbeiten, lässt aber so manches außer Acht

Ein Beispiel: Unternehmen X entscheidet, dass auf Reklamationen, die per E-Mail eingehen innerhalb von 24 Stunden reagiert werden soll. Weil E-Mails direkt ins CRM-System gelangen und die Reaktionszeit überwacht werden kann, ermöglicht dies statistische Auswertungen darüber zu erstellen, wie lange es durchschnittlich dauert auf eine Kundenanfrage zu reagieren. Eine Bewertung der Serviceabteilung ist also möglich.

Im Gegensatz dazu kann die Serviceabteilung nicht für den Zeitraum verantwortlich gemacht werden, den eine per Briefpost eingehende Reklamation benötigt, um von der Poststelle verarbeitet und weitergeleitet zu werden. Der so wichtige Indikator „Reaktionsgeschwindigkeit“ kann also ausschließlich für per E-Mail eingehende Reklamationen bestimmt werden.

Da die Verarbeitungsgeschwindigkeit nicht über alle Eingangskanäle hinweg gemessen und überwacht werden kann, ist es also unmöglich die Servicequalität insgesamt zu verbessern. Das ist weit entfernt von der allgemein gültigen Überzeugung, eine Reklamation sei eine Reklamation, egal für welche Art der Kommunikation sich der Kunde entscheide.

Hinzu kommt, dass durch manuelle Arbeitsschritte verhindert wird, Prioritäten für die Bearbeitung eingehender Dokumente festzulegen. Dafür wäre ein einheitliches Fundament nötig. Der Fakt, dass Reklamationen analog und digital eingehen, macht es unmöglich einheitlich zu priorisieren.

Nachteile einer manuellen Poststelle

- Ⓞ hohe Kosten für manuelles Sortieren, Verarbeiten und Weiterleiten der Post
- Ⓞ unterschiedliche Verteilstellen für die gleiche geschäftskritische Information
- Ⓞ langsame Reaktionsgeschwindigkeit Kunden gegenüber
- Ⓞ fehlerhafte Weiterleitung aufgrund fehlender oder falscher Klassifikation
- Ⓞ hoher Platzbedarf für das Papier
- Ⓞ kein übergreifender Zugriff auf einen kompletten Geschäftsvorfall
- Ⓞ kein End-to-End Geschäftsprozess möglich
- Ⓞ keinerlei Überwachung der Geschäftsprozesse, oft fehlende Servicelevel
- Ⓞ keine Möglichkeit Technologien zur automatisierten Beantwortung eingehender Anfragen einzusetzen, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen

Automatisiertes Verarbeiten: Die digitale Poststelle

Kommen wir von den Problemen zur Lösung. Was genau steckt nun hinter dem Schlagwort der digitalen Poststelle? Der Digital Mailroom ist eine Bezeichnung, die eine automatisierte Verarbeitung **aller** eingehenden Dokumente beschreibt.

Ironischerweise werden viele Anbieter von Digital-Mailroom-Lösungen diesem Anspruch gar nicht gerecht, beschäftigen sich deren Lösungen nur mit bestimmten Dokument-Typen oder -Formaten bzw. fassen sie unterschiedliche Technologien zusammen, um mehrere Dokumenttypen verarbeiten zu können.

Wir sind fest davon überzeugt, dass eine Poststellen-Lösung ALLE Formen eingehender Dokumente automatisiert verarbeiten sollte, unabhängig von deren Ursprung. Eine vereinheitlichte Lösung ist ideal, wenn sie durchgängig dieselbe Plattformtechnologie verwendet. Das Originalformat des eingehenden Dokumentes, sei es Papier, E-Mail, Telefax, Web-Formular etc., ist irrelevant; ob es sich um eine Bestellung, eine Reklamation, einen Antrag etc. handelt, auch dies ist völlig irrelevant. Ein und dieselbe Technologie muss in der Lage sein, alle Formate zu verarbeiten. Für Sie bedeutet das effizientere Prozesse und einfache Möglichkeiten, die Technologie innerhalb Ihres Unternehmens auszuweiten, sobald Ihr Geschäft es verlangt – ohne die Technologie dabei zu verändern oder groß investieren zu müssen

Eine Digital-Mailroom-Lösung, die auf einer einzigen vereinheitlichten Plattform basiert, bringt für Sie folgende Vorteile:

Geringere Gesamtkosten (TCO)

Erzielen Sie erhebliche Einsparungen und Hebelwirkungen durch eine nahtlose Integration in Ihre bestehenden IT-Systeme.

Reduzierte Bearbeitungszeiten

Verwaltung aller Dokumente und Prozesse in einem System, ohne unterschiedliche Software ausrollen zu müssen, oder verschiedene Systeme aufzurüsten.

Steigende Kundenorientierung und Benutzerfreundlichkeit

Ihre IT-Mitarbeiter können sich darauf konzentrieren, den Kundennutzen zu erhöhen und die Benutzeranforderungen zu erfüllen, anstatt unzählige Applikationen und Komponenten dazu zu bringen miteinander zu arbeiten.

Eine automatisierte Digital-Mailroom-Lösung eliminiert manuelle Prozesse, die veraltet, kopflastig, personalintensiv, fehleranfällig und teuer sind. Sämtliche eingehenden Informationen werden automatisiert erfasst, und zwar dort, wo sie zuerst ins Unternehmen gelangen. Unabhängig davon, ob dies in der Zentrale, Außenstellen oder Abteilungen sein mag, erfolgt eine gestraffte Verarbeitung durch die komplette Unternehmensorganisation.

Dokumente werden an diesem Punkt klassifiziert und Daten extrahiert. Anschließend werden diese Daten direkt an die für den jeweiligen Geschäftsprozess relevanten Systeme (ERP, CRM, IT-System) übergeben. Und zwar ohne jegliche Verzögerung durch die Dokumentbearbeitung – extrem wichtig bei zeitkritischen Daten oder unzufriedenen Kunden.

Eine echte, ernstzunehmende Lösung sollte sich nahtlos in Ihre bestehende Systemlandschaft integrieren lassen und mittels Konnektoren in der Lage sein, Daten mit beliebigen Standardsystemen auszutauschen.

Welche Vorteile Sie erwarten

- **Niedrigere Betriebskosten**
Eine Senkung Ihrer Betriebskosten wird sowohl in der Poststelle selbst, als auch in der kompletten Organisation erreicht. Ihre Mitarbeiter empfangen nur noch für sie relevanten Dokumente, bei denen ihre Aktion erforderlich ist. Darüber hinaus entfallen die Kosten für manuelle Verteilung und spätere Lagerung des Papiers.
- **Verbesserte Reaktionszeiten**
Priorisiert und leitet geschäftskritische Informationen unverzüglich an die richtige Stelle weiter und ermöglicht dem Kundenservice damit, seine Qualität massiv zu steigern.
- **Beschleunigte Postverteilung**
Die interne Verteilung eingehender Post erfolgt in einem Bruchteil der Zeit, die eine manuelle Poststelle benötigt. Anstatt nachmittags gegen 14 Uhr erhalten die Mitarbeiter eingehende Post beispielsweise um 8:30 Uhr.
- **Gesetzeskonforme Verarbeitung**
Durch eine direkte Indizierung und Archivierung gemäß gesetzlicher Vorschriften, ist die Compliance stets gewährleistet.
- **Verbesserte Zugänglichkeit**
Alle Mitarbeiter, ob intern oder extern (z.B. Home-Office) haben Zugriff auf Dokumente und Daten von überall. Außerdem können alle Dokumente unverzüglich nach ihrer Verarbeitung gesucht und gefunden werden, da zeitgleich mit der Verarbeitung auch eine Indexierung und Archivierung erfolgt.
- **Konsistente Informationsverarbeitung**
Informationen werden unabhängig vom Originalformat verarbeitet. Die gleichen Geschäftsregeln greifen für alle Arten von Informationen; unabhängig von ihrem Ursprung.
- **„Dunkel“-Verarbeitung**
Die vollkommen automatisierte Verarbeitung von kompletten Standardprozessen ist Realität! Zum Beispiel in vielen Fällen bei Eingangsrechnungen und bei Customer-Response Systemen.

Weitere mögliche Vorteile einer digitalen Poststelle:

- kürzere Antwortzeiten gegenüber den Kunden
- Unverzögerlicher Zugang zu Kundenkorrespondenz
- Effizientere Archivierung mit höherer Qualität
- Weniger verloren gegangene oder verspätet zugestellte Post
- Platzbedarf für Aufbewahrung und Verarbeitung eingehender Post sinkt
- Geringerer Personalbedarf zur physischen Postbearbeitung
- Möglichkeit die Postverarbeitung auszulagern (Outsourcing)
- Remote-Zugriff auf Dokumente für Mitarbeiter, die unterwegs sind oder im Home-Office arbeiten
- Vorteile für die Umwelt

Projektstart auf Basis Ihres erwarteten wirtschaftlichen Nutzens

Die Vorteile der digitalen Poststelle klar auf der Hand, mögen Sie sich nun bereit fühlen, ein Projekt aufzusetzen. Nehmen Sie sich zuvor aber Zeit für einige Schlüsselfragen. Welche Lösung Sie am Ende auch implementieren mögen – für Ihr Geschäft muss sie die einzig richtige sein.

Haben Sie bereits eine klare Vorgangsbeschreibung für alle eingehenden Dokumente?

Die Möglichkeit, eingehende Post zu verfolgen ist essentiell. Insbesondere um Workflow und Service Level zu verbessern, aber auch um gesetzlichen Anforderungen gerecht zu werden.

Wie viele Mitarbeiter sortieren, klassifizieren und verteilen eingehende Dokumente?

Ihr Projektergebnis kann maßgeblich davon beeinflusst werden, ob Sie viele oder eine steigende Anzahl von Mitarbeitern für die Verarbeitung eingehender Post oder Telefaxe einsetzen. Speziell, wenn ihr Arbeitsaufwand stetig steigt oder sehr oft unterschiedlich hoch ist.

Wie lange dauert es, bis Dokumente ihr Ziel erreichen? Werden dringende Nachrichten möglicherweise mit einer Verzögerung bearbeitet?

Das Fehlen automatisierter Priorisierung beeinflusst mit hoher Wahrscheinlichkeit die Tatsache, ob eine Information rechtzeitig beim Empfänger ankommt. Wertvolle Zeit geht bei der Bearbeitung geschäftskritischer

Informationen verloren. Fehlende oder verlorene Informationen können Reaktionsfähigkeit und damit Ihr Geschäftsergebnis beeinflussen bzw. schädigen.

Kommen Dokumente beim falschen Empfänger an?

Ohne eine saubere Inhaltsklassifikation sind menschliche Fehler bei der manuellen Zuordnung oder Verteilung von Dokumenten unvermeidbar. Im Extremfall resultieren diese in Kundenverlust. Datenschutz und Datensicherheit bilden ein weiteres Risiko bei einer inkorrekten Verteilung der Dokumente.

Wie viel Zeit verwenden Ihre Mitarbeiter für die Fehlerbehebung?

Manuelle Poststellen und Dateneingabe sind fehleranfällig. Während Ihre Fachkräfte diese Malheurs beheben müssen, wird deren Aufmerksamkeit von höherwertigen Aufgaben und umsatzsteigernden Aktivitäten abgehalten. Nicht zu erwähnen ist ihre eigene Frustration darüber, sich Dingen widmen zu müssen, die weit unterhalb ihrer Qualifikation liegen und als zeitraubend empfunden werden.

Kernbereiche Ihrer Überlegungen

Während Sie Ihren derzeitigen Geschäftsprozess analysieren und zukünftiges Potential durch die Einführung einer Poststellenautomatisierung ermitteln, berücksichtigen Sie bitte folgende Kernbereiche für Ihre Initiative.

Klassifizierung

Wie bereits festgestellt, erreichen Sie Dokumente in unterschiedlichsten Formaten. Es kann Papier sein, E-Mail, Fax oder ein Web-Formular; vielleicht auch eine WhatsApp- oder Twitter-Nachricht.

Abgerufen werden kann die Information auf ebenso vielfältige Weise; z.B. direkt aus dem

Web, als E-Mail auf dem Smartphone bzw. Tablet; oder ganz klassisch in Briefform.

Zur Vereinfachung lassen sich all diese Dokumente in drei Gruppen einstufen:

Unstrukturiert

Diese Dokumente besitzen keinerlei Struktur, basieren weder auf einer Vorlage, noch einem Standardformat (z.B. Handschrift, E-Mail).

Halbstrukturiert

Dokumente mit einigen vorhersagbaren Inhalten und Datenelementen, an nicht definierten Positionen (z.B. Rechnungen, Bestellungen).

Strukturiert

Vorhersagbare Inhalte und Datentypen an fest definierten Positionen im Dokument (z.B. Formulare).

Das eingehende Dokument kann sowohl abteilungs- als auch branchenspezifischer Natur sein.

Die Digital-Mailroom-Lösung muss in der Lage sein, alle Dokumente zu erfassen, zu verstehen und korrekt weiterzuleiten, um letztlich die gewünschte positive Wirkung auf Ihre Geschäftsentwicklung zu haben und den errechneten Return on Investment zu gewährleisten.

Bei der Klassifizierung von Dokumenten kommt es sehr darauf an, dass eine korrekte Identifizierung in Abhängigkeit zu den Inhalten geschieht. Sie sind gut beraten, wenn Sie an dieser Stelle auf Begriffe wie „Machine Learning“ oder „selbstlernend“ achten! Denn viele Lösungen bieten lediglich eine regelbasierte Klassifizierungsmethode, bei der Dokumenten nach vordefinierten Regeln klassifiziert werden. Diese können inhaltsbasierte Regeln wie Keywords oder auch formatbasierte Regeln enthalten. Regelbasierte Klassifizierung ist hilfreich für Standard Dokumententypen. Alle anderen Dokumente erfordern aber lange und kostenintensive Implementationszeiten. Auch kann es mit der Zeit unmöglich werden, ein solches System zu pflegen, weil jede Änderung an Dokumenten einer Klasse manuell eingefügt werden muss.

Ein alternativer Ansatz dazu bedient sich am sogenannten „geführten Lernen“ (Supervised Learning) und basiert auf einem hochaktuellen Maschinenlern-Algorithmus, der in der Lage ist, Dokumente mit geringen Vorkenntnissen - oder sogar ohne jegliches Wissen über Struktur und Inhalt - zu klassifizieren. Die

Software untersucht dabei (20) Beispieldokumente einer Klasse und erkennt automatisch die Charakteristika dieser Klasse - der sogenannte Lernprozess. Von diesem Punkt an ist die Software in der Lage, alle eingehenden Dokumente dieser Klasse automatisch und ohne menschliche Unterstützung zu klassifizieren.

Alles, was wir zu Projektbeginn gemeinsam mit Ihnen tun, ist, die Dokumentklassen zu definieren und 20 Beispieldokumente jeder Klasse zu finden.

Um ein bestmögliches Ergebnis für Ihr Digital-Mailroom-Projekt zu erzielen, nutzen Sie eine Kombination aus regelbasierter und selbstlernenden Methode zur Klassifizierung Ihrer Dokumente.

Ein weiterer wichtiger Bereich Ihrer Überlegungen sollte das Niveau von sogenannten „false positives“ sein, die mit der Lösung verbunden sind. Beispielsweise werden 1.000 Angebotsanfragen richtig dem Vertrieb zugeordnet, jedoch landet eine sehr wichtige Anfrage in der Buchhaltung. Die Präzision bei der Klassifizierung bekommt hier eine besondere Bedeutung.

Daten-Extraktion

Eine effektive digitale Poststelle muss den komplett durchgängigen Prozess automatisieren, Daten aus dem Dokument extrahieren und an die zuständige Geschäftssoftware übergeben. Die Qualität der Erkennung ist extrem wichtig, weil sie die Genauigkeit des Prozesses von diesem Punkt an beeinflusst. Außerdem korreliert sie direkt mit dem Niveau der notwendigen menschlichen Intervention im weiteren Prozessverlauf.

Um ein Höchstmaß an Genauigkeit bei der Erkennung zu gewährleisten, sollte eine Kombination aus OCR, ICR, OMR und Barcode-Erkennung eingesetzt werden. Das System muss die erkannten Informationen verstehen und wissen, wohin das Dokument weitergeleitet werden soll. Eine Lösung, die während des Erkennungsprozesses die Daten

mit internen und/oder externen Datenbanken bereits vorliegender Informationen vergleicht bzw. validiert, wird einen optimalen Informationsfluss gewährleisten.

Die Wichtigkeit von selbstlernender Software trifft auch bei der Datenextraktion zu. In Verbindung mit fortschrittlicher Erkennungstechnologie kann die Lösung Dokumente nicht nur identifizieren bzw. klassifizieren, sondern auch verstehen und Daten extrahieren, ohne vorher die Struktur jedes Dokumentes zu definieren und in einer Vorlage festzuhalten. Ein System, das eine automatische, selbstlernende Technologie zur Extraktion beinhaltet, ermöglicht es, sich ständig selbst zu verbessern.

Verteilung

Die Verteilung von Dokument und Daten an die richtige Abteilung, Workflow, Fall-Management- oder IT-System ist von eminenter Bedeutung für die Reaktionsfähigkeit gegenüber Kunden. Der Prozess sollte direkt und flexibel sein. Sie benötigen die Möglichkeit schnell und einfach Verteil- und Workflow-Regeln für unterschiedliche Dokumententypen aufzusetzen. Zum Beispiel können Eingangsrechnungen direkt an die Kreditorenbuchhaltung zur Zahlung weitergeleitet werden, nachdem alle Informationen extrahiert und validiert wurden. Ein unstrukturiertes Dokument hingegen wird zunächst indexiert und archiviert, bevor es an das eigentliche Ziel geht, damit stets das wieder Auffinden des Dokumentes gewährleistet ist.

Wir stellen fest

Eine digitale Poststelle automatisiert die Verarbeitung sämtlicher Dokumente und liefert die Informationen direkt zu dem System, das sie benötigt. Neue Effizienz, die auf das gesamte Unternehmen leistungssteigernd wirkt. Manuelles Sortieren ist teuer, langsam und verursacht Fehler. Die

Um Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten, benötigt die Lösung einen Autorisierungsmechanismus. Sie muss sicherstellen, dass ein Brief an den CEO des Unternehmens auch nur von ihm oder dafür berechnete Personen gelesen werden kann.

Eine Digital-Mailroom-Lösung sollte sicherstellen, dass bestehende Regeln für vertrauliche oder nur vom Empfänger zu öffnende Post nicht von unberechneten Personen gelesen werden kann.

Berichte, Prüfung und Analyse

Einer der Hauptvorteile einer digitalen Poststelle ist die Transparenz und Messbarkeit, die sie dem Unternehmen ermöglicht. Informationen werden konsequent verfolgt, sobald sie ins Unternehmen kommen. Die nun möglichen Analysefunktionen haben einen profunden Einfluss auf die Reaktionsfähigkeit des Unternehmens und seine Möglichkeiten, Geschäftsprozesse zu verwalten und zu verbessern. In unserem zuvor geschilderten Beispiel kann nun die als Briefpost eingehende Reklamation endlich in derselben Weise behandelt werden wie die per E-Mail eingehende Beschwerde. Dokumente werden gleichbehandelt; unabhängig von ihrer Herkunft. Es gelten die gleichen Service-Level für alle.

Die automatisierte digitale Poststelle ermöglicht also nicht zuletzt durch die umfangreichen Berichts- und Analysemöglichkeiten eine konsequente Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit Ihres Unternehmens.

digitale Poststelle reduziert die Kosten der Geschäftsprozesse, steigert Produktivität, ermöglicht effizientere Bearbeitung von Anfragen und sorgt für einen einzigen transparenten und nachvollziehbaren Geschäftsprozess.

Bevor Sie sich für eine Lösung entscheiden, betrachten Sie bitte sorgfältig Ihre Geschäftsanforderungen. Stellen Sie sicher, dass die Lösung alle Funktionalität enthält, die Sie heute und in Zukunft benötigen werden. Für Ihre Zeit, die Sie jetzt bei der Lösungs- und

Partnerauswahl aufbringen, werden Sie später belohnt.

Erfolgreiche Digital-Mailroom-Projekte ermöglichen einen ROI innerhalb von 12 Monaten. Betrachten Sie diese Anleitung als einen entscheidenden Wegweiser.

Zum Abschluss: Acht goldene Regeln für Ihre digitale Poststelle

- (1) Suchen Sie nach einer Lösung, die auf einer einzigen vereinheitlichten Plattform basiert.
- (2) Betrachten Sie die Systeme, welche Informationen verarbeiten sollen. Die größte Automatisierung erreichen Sie mit einem durchgängigen Geschäftsprozess von Anfang bis Ende.
- (3) Suchen Sie ein System, das auf einem hochmodernen Maschinenlern-Algorithmus basiert (selbstlernend).
- (4) Sorgen Sie für ein Minimum an „false positives“. Bemessen Sie der präzisen Klassifikation eine besondere Bedeutung.
- (5) Wählen Sie ein System, das Ihnen erlaubt, in Abhängigkeit zum Inhalt Prioritäten zu setzen. So können Sie sicher sein, dass auf dringende Anfragen auch schnell geantwortet wird.
- (6) Ein selbstlernendes System ohne Templates ist schneller zu implementieren, anpassungsfähiger und leichter zu pflegen.
- (7) Eine umfangreiche Verwaltung von Benutzerrechten stellt den Datenschutz sicher.
- (8) Betrachten Sie die Berichte und Analysefunktionen der Lösung. Hier ist insbesondere auch die Einhaltung der örtlichen Gesetzgebung zu beachten.